

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MOJOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

Farid Wijanarko
0913010094/FE/AK

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI
PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MOJOKERTO

Disusun Oleh :
Farid Wijanarko
0913010094 / FE / AK

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal : 16 Januari 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

DRA. Ec. Sri Hastuti, M.Si
NIP.19560318 198803 2001

Prof. Dr. H. Soeparlan P. SE, MM, CA

Sekretaris

DRA. Ec. Sri Hastuti, M.Si

Anggota

DRA. Ec. Sari Andayani, M.Aks

Mengetahui,
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM
NIP. 1960030 198603 1003

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA

MOJOKERTO

Yang Diajukan

Farid Wijanarko

0913010094

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh:

Pembimbing Utama

DRA. Ec. Sri Hastuti, M.Si
NIP. 195603181988032001

Tanggal :

Mengetahui,
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs.Ec. R.A. Suwaidi, MS
NIP. 1960030 198603 1003

USULAN PENELITIAN
PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MOJOKERTO

Yang Diajukan

Farid Wijanarko

0913010094

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh:

PembimbingUtama

DRA. Ec. Sri Hastuti, M.Si
NIP.195603 18198803 2001

Tanggal :.....

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Hero Priono.SE, Msi, Ak
NIP. 19611011 199203 1001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmad dan hidayah-Nya, sehingga tugas penyusunan Skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MOJOJKERTO”** dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, maka melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono. SE, MSi, Ak selaku Ketua Progdik Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Sri Hastuti, MSi selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ec Diah Ratnasari, MAks selaku Dosen Wali yang telah memberi bantuan dan nasihat.

7. KPP Pratama Mojokerto, Segenap Staff KPP Pratama Mojokerto yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Bapak, Ibu, dan adik-adiku yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materil sehingga mampu menghantarkan penulis menyelesaikan studinya.
10. Semua teman-temanku yang selalu saling memberikan suport dalam menempuh kuliah terutama disaat-saat ujian dan untuk teman-teman yang lainnya baik teman-teman dalam lingkup kampus UPN dan diluar UPN.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas do’a, dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan dimasa datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga sumbangan dan amal kebaikan yang telah diberikan diterima oleh Allah SWT dan mendapat imbalan dari-Nya. Amin

Surabaya, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pajak	11
2.2.1.1. Definisi Pajak	11
2.2.1.2. Fungsi Pajak	13
2.2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak	14
2.2.1.4. Pengelompokan pajak	17
2.2.1.5. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	18
2.2.2. Pajak Penghasilan	20
2.2.2.1. Definisi Pajak Penghasilan	20
2.2.1.2. Wajib Pajak	23
2.2.2.3. Subjek Pajak Penghasilan Orang Pribadi	24

2.2.2.4. Objek Pajak Penghasilan	26
2.2.2.5. Tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi	29
2.2.3. Kesadaran Wajib Pajak	29
2.2.4. Pelayanan Fiskus	31
2.2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.2.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.2.6. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.3. Diagram Kerangka Pikir	39
2.4. Hipotesis	39
BAB III : METODE PENELITIAN	40
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.1.1. Definisi Operasional	40
3.1.2. Teknik Pengukuran Variabel	42
3.2. Teknik Penentuan Sampel	43
3.2.1. Populasi	43
3.2.2. Sampel	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.1. Jenis Data	45
3.3.2. Sumber Data	45

3.3.3. Pengumpulan Data	46
3.4. Teknik Analisis	46
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Objek Penelitian	52
4.1.1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto	52
4.1.2. Struktur Organisasi.....	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.2.1. Karakteristik Responden	55
4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden	57
4.3. Hasil Partial Least Square	69
4.3.1. Evaluasi Hasil Pengukuran	69
4.3.1.1. Convergent Validity	69
4.3.1.2 Discriminant Validity	74
4.3.2. Uji Model Struktural	77
4.3.3. Uji Kausalitas	78
4.3.3.1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	79
4.3.3.2. Variabel Pelayanan Fiskus (X_2)	79
4.4. Pembahasan	80
4.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	80
4.4.2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap	

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	83
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MOJOKERTO

Oleh :
Farid Wijanarko
0913010094/FE/AK

Abstraks

Peran pajak pada suatu negara sangat penting di dalam perkembangan ekonomi di negara tersebut, di Indonesia sendiri pendapatan dari sektor pajak merupakan sumber utama dari devisa negara. Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau budgetair dan alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Namun pada kenyataannya, peningkatan jumlah wajib pajak tiap tahunnya tidak diimbangi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak ini. Dalam penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada pada KPP Pratama Mojokerto dengan menggunakan variabel bebas seperti kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan kepada Wajib pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis SEM variance atau partial least square.

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Mojokerto. Sedangkan variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Mojokerto.

Key Words : kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui peran pajak pada suatu Negara sangat penting di dalam perkembangan ekonomi. Besar kecilnya tarif pajak pada suatu Negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat Negara tersebut. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah dalam pajak sangatlah penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan Negara itu sendiri. Pengertian pajak menurut pasal 1 UU No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak dapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Menurut Soemitro Mardiasmo (2009:1), “pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Berdasarkan definisi tersebut bisa dikatakan bahwa pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah

melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang mempunyai kaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat seperti dalam hal penyediaan fasilitas umum.

Di Indonesia pajak juga merupakan sumber penerimaan terbesar bagi Negara, penerimaan dalam sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Begitu besarnya peran pajak bagi Negara, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan insentif pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Penerapan sistem Self Assessment, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Dianutnya sistem self assessment membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi

kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment.

Menurut Setiawan (2008: 6) ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyeter dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto , pada tahun 2011 terdapat sebanyak 176.063 wajib pajak terdaftar dan wajib pajak efektif sebanyak 174.511 , namun hanya 34.988 wajib pajak yang menyerahkan SPT kepada KPP Pratama Mojokerto, ini hanya 19,14% dari wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT. Hasil tahun 2011 ini merupakan penurunan jika dibanding dengan hasil pada tahun 2010 dimana sebanyak 75.611 wajib pajak yang melaporkan SPT kepada KPP Pratama Mojokerto dari 150.811 wajib pajak efektif, sebesar 50,14% wajib pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2010. Penurunan jumlah SPT diseter pada tahun 2011 sangatlah drastis sebesar 46,27% dari SPT yang dilaporkan di tahun 2010, kemungkinan yang menjadi penyebab adalah beberapa kasus korupsi yang melibatkan petugas pajak hal ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak tidak

ingin pajak yang telah dibayarkan akhirnya disalahgunakan oleh aparat pajak. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak cenderung menghindari dari pajak. Untuk melihat tingkat rasio kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1.1 : Tabel Presentase Kepatuhan WP pada KPP Pratama Mojokerto

No.	Tahun	Wajib Pajak terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Jumlah SPT yang dilaporkan	Persentase kepatuhan
1.	2008	63.533	61.999	30.675	49,48%
2.	2009	103.571	102.025	48.703	47,74%
3.	2010	152.363	150.811	75.611	50,14%
4.	2011	176.063	174.511	34.988	20,05%

(Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukan peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2011. Selain itu jumlah SPT yang dilaporkan dari tahun 2008 sampai dengan 2010 terus mengalami peningkatan, tapi seperti yang telah dijelaskan dia atas penurunan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT

di tahun 2011 mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan turunya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya untuk melaporkan SPT.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Masyarakat harus sadar keberadaanya sebagai warga Negara yang selalau menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Wajib pajak melaporkan dan membayar pajak hanya dalam keadaan terpaksa dan kepentingan mendadak, bukan karena kesadaran mereka. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan fungsi pajak akan mempengaruhi tindakan untuk melakukan penghindaran pajak. Salah satu contoh kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak adalah masih banyaknya wajib pajak yang menghindar dalam melaporkan SPT, bukti nyata akan hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas dimana dari sekian banyaknya wajib pajak terdaftar dalam KPP Pratama Mojokerto hanya sebagian saja yang melaporkan SPT secara rutin. Pandangan negatif wajib pajak akan pajak maupun petugas pajak, dan juga kurangnya sosialisasi yang berdampak pada kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai pajak itu sendiri serta pertimbangan kebutuhan ekonomi cenderung membuat wajib pajak menomorduakan urusan dalam melaporkan pajak terutang. Menurut Suryadi (2006: 107-108), kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan

meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT dan membayar pajak.

Selain itu, pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010), disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan pelayanan fiskus yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak. Diharapkan juga dengan pelayanan fiskus yang baik pandangan negatif masyarakat terhadap petugas pajak dapat berangsur membaik sehingga timbul kepercayaan antar keduanya dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN**

WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MOJOKERTO”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mojokerto?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mojokerto?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan dan menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mojokerto.
2. Untuk membuktikan dan menguji secara empiris pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mojokerto.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian antara lain dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak dan manfaat yang diterima dari pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan dan mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang berharga bagi pihak universitas dan juga sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dengan materi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis.